

**EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PELAYANAN
ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN)
DI KECAMATAN KUTOARJO KABUPATEN PURWOREJO**



**Disusun Oleh
Rani Anova Dewi
D0112102**

SKRIPSI

**Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Mencapai
Gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Politik
Program Studi Ilmu Adminitrasi**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA
2016**

HALAMAN PERSETUJUAN

Disetujui Untuk Dipertahakan di Hadapan Penguji Skripsi

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Sebelas Maret

Surakarta

Pembimbing Skripsi,



Dra. Sri Yuliani, M.Si
NIP. 19630730 1990032 002

HALAMAN PENGESAHAN

Telah disetujui dan disahkan oleh Panitia Penguji Skripsi

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Sebelas Maret Surakarta

Pada : Rabu

Tanggal : 23 November 2016

Panitia Penguji

1. Drs. Is Hadri Utomo, M. Si

NIP. 19590907 1987021 001

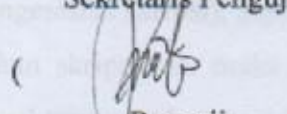
Ketua Penguji

()

2. Rino Ardhian Nugroho, S. Sos, M.T.I, Ph.D

NIP. 19800503 2005011 003

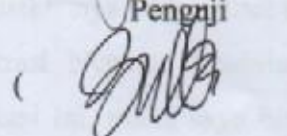
Sekretaris Penguji

()

3. Drs. Sri Yuliani, M. Si

NIP. 19630730 1990032 002

Penguji


()

Mengetahui,

Dekan

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Sebelas Maret Surakarta


Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti Nurhaeni, M.Si

NIP. 196108251986012001

PERNYATAAN ORISINALITAS DAN PUBLIKASI SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa :

1. Skripsi yang berjudul: Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kutoarjo Kabupaten Purworejo adalah karya saya sendiri dan bebas dari plagiat, serta tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik, serta tidak terdapat karya atau proposal yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali secara tertulis digunakan sebagai acuan dalam naskah ini, dan disebutkan dalam sumber acuan serta daftar pustaka.
2. Publikasi sebagian atau keseluruhan isi pada skripsi, pada jurnal atau forum ilmiah lain harus seizin dan menyertakan tim pembimbing sebagai *author* dan institusi yang bersangkutan. Apabila dalam waktu sekurang-kurangnya satu semester (enam bulan sejak pengesahan skripsi), saya tidak *melakukan publikasi sebagian atau keseluruhan skripsi ini, maka Prodi Ilmu Administrasi Negara* berhak mempublikasikannya pada jurnal ilmiah yang diterbitkan oleh Prodi Ilmu Administrasi Negara. Apabila saya melakukan pelanggaran dari ketentuan publikasi ini, maka saya bersedia mendapatkan sanksi akademik yang berlaku.

Surakarta, November 2016



Rani Anova Dewi

D0112102

MOTTO

Orang- orang yang berhenti belajar adalah orang yang lanjut usia, walaupun umurnya masih muda. Namun, orang yang tidak pernah berhenti belajar, maka akan selamanya menjadi pemuda.

Henry Ford

Pendidikan merupakan senjata yang paling mematikan di dunia, karena dengan pendidikan mampu mengubah dunia.

Nelson Mandela

Jika salah, perbaiki lagi. Jika gagal, coba lagi. Tapi jika kamu menyerah, semuanya **SELESAI**.

Anonymous

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.

Al- Insyirah: 6

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan untuk:

- 1. Teruntuk Ayah dan Ibuku, terima kasih tiada terhingga untuk tak pernah lelah memberikan semangat dan dukungan serta doa yang tak pernah henti dipanjatkan.*
- 2. Kakakku tersayang, Rino Adri Widianoro dan kedua adikku, Irma T. Sari dan Mira M. Natas, terima kasih untuk semangat tiada henti.*
- 3. Sahabat dan yang selalu memberikan semangat lewat senyuman dan canda tawa.*
- 4. Unit Kegiatan Mahasiswa INKAI Universitas Sebelas Maret Surakarta untuk memberikanku banyak pengalaman yang diberikan selama ini.*
- 5. Teruntuk mimpi- mimpiku dan masa depanku, kau akan kuraih.*
- 6. Almamaterku UNS tempatku belajar dan menemukan hal- hal baru.*

Semoga karya ini dapat memberikan manfaat untuk kita.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan yang Maha Esa atas berkat, rahmat, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul *“Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kutoarjo Kabupaten Purworejo”* yang merupakan kewajiban penulis sebagai mahasiswa untuk mencapai gelar Sarjana Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik.

Selama menempuh pendidikan hingga tersusunnya skripsi ini, penulis banyak memperoleh berbagai dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, dengan penuh kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar- besarnya dan penghargaan yang setinggi- tingginya kepada yang terhormat:

1. Ibu Drs. Sri Yuliani, M. Si selaku dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan, dan nasihat hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Drs. Herwan Parwiyanto, S. Sos, M.Si selaku pembimbing akademik yang telah membimbing penulis selama menempuh studi.
3. Dr. Kristina Setyowati, M.Si selaku Kepala Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang telah memberikan izin penulisan skripsi ini. Dosen- dosen Program Studi Ilmu Administrasi Universitas Sebelas Maret yang telah memberikan ilmunya selama menempuh bangku kuliah.
4. Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti N., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.

5. Seluruh Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret.
6. Bapak Bambang S. Budoto, S. Sos selaku Sekretaris Camat Kecamatan Kutoarjo dan pihak- pihak terkait di dalamnya yang telah membantu dalam penelitian.
7. Seluruh informan yang telah memberikan waktu dan informasi untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Kedua orang tua, kakakku, dan kedua adikku yang selalu memberikan dukungan berupa semangat dan doa.
9. Rekan- rekan mahasiswa Program Studi Administrasi Negara angkatan 2012.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Terima kasih atas bantuan dan kerjasamanya selama ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini terdapat banyak kekurangan karena terbatasnya kemampuan dan pengetahuan penulis. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun.

Surakarta, 10 November 2016

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS DAN PUBLIKASI SKRIPSI	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	12
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Kajian Terdahulu	14
B. Kajian Teori	20
1. Pelayanan Publik	20
2. Efektivitas Pelayanan Publik	24
3. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)	35

4. Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)	44
C. Kerangka Berpikir	48
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi Penelitian	50
B. Jenis Penelitian	51
C. Sumber Data	51
D. Teknik Penentuan Informan	52
E. Teknik Pengumpulan Data	53
F. Validitas Data	55
G. Analisis Data	56
BAB IV PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	58
B. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kutoarjo	61
C. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).....	75
D. Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kutoarjo	81
E. Faktor- faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan PATEN	90
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan	104
B. Saran.....	108
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

1.1 Perbedaan Pelayanan Konvensional dengan PATEN	7
1.2 Laporan Pelayanan Umum Kecamatan Kutoarjo Tahun 2013	9
2.1 Matrik Penelitian Terdahulu	16
2.2 Standar Pelayanan Nonperizinan PATEN Kecamatan Kutoarjo	36
4.1 Daftar Desa di Kecamatan Kutoarjo	59
4.2 Laporan Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur.....	59
4.3 Laporan Jumlah Penduduk Berdasarkan Pendidikan.....	60
4.4 Susunan Pejabat Penyelenggara dan Pelaksana Teknis PATEN	65
4.5 Laporan Pelayanan Umum Kecamatan Kutoarjo Tahun 2013-2015	66
4.6 Aspek Pembeda Pelayanan PATEN dan Pelayanan Konvensional ..	80
4.7 Proses Permohonan Administrasi Kependudukan	86
4.8 Materi Pendidikan dan Pelatihan Teknis PATEN.....	93
4.9 Sarana Kerja SKPD Kkec. Kutoarjo	99
4.10 Prasarana Kerja SKPD Kec. Kutoarjo	100
4.11 Sarana dan Prasaran PATEN Kecamatan Kutoarjo	100

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Berpikir	49
3.1 Model Analisis Interaktif Miles dan Huberman.....	57
4.1 Website Kecamatan Kutoarjo	78
4.2 Website PATEN Kecamatan Sidoarjo	78
4.3 Struktur Organisasi Kecamatan Kutoarjo	91
4.4 Ibu yang sedang membaca papan informasi	97
4.5 Papan informasi di ruang tunggu di depan kantor kecamatan	97
4.6 Pelayanan PATEN dilihat dari dalam ruang pelayanan PATEN	101
4.7 Ruang pelayanan PATEN dari ruang tunggu	101
4.8 UPT-PAK.....	102
4.9 Halaman Parkir Kecamatan Kutoarjo	102

ABSTRAK

Rani Anova Dewi. D0112102. Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kutoarjo Kabupaten Purworejo. Skripsi, Surakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret, 2016.

Berbagai keluhan mengenai buruknya pelayanan administrasi di berbagai kecamatan masih sering ditemukan, baik itu pelayanan perizinan maupun nonperizinan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi tersebut masih kurang ideal untuk masyarakat. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan upaya perbaikan pelayanan administrasi yang dilakukan pemerintah agar pelayanan administrasi di kecamatan menjadi lebih efektif terutama pada pelayanan administrasi kependudukan berupa Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, dan Akta Kelahiran. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelaksanaan PATEN di Kecamatan Kutoarjo dilihat dari aspek: (1) Pencapaian Tujuan dan (2) Kepuasan Kelompok Sasaran. Pelaksanaan PATEN juga dipengaruhi beberapa faktor, antara lain: (1) Sumber Daya Aparatur, (2) Kesadaran Masyarakat, dan (3) Sarana dan Prasarana.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data penelitian ini menggunakan wawancara dan dokumen pendukung PATEN. Teknik penentuan informan menggunakan teknik *purposive*. Teknik validitas data yang digunakan adalah triangulasi sumber data. Analisis data yang digunakan adalah model analisis interaktif (*interactive analysis model*).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan PATEN di Kecamatan Kutoarjo dalam pelayanan administrasi kependudukan memberikan hasil yang baik dengan beberapa perbedaan dengan pelayanan administrasi sebelumnya yaitu adanya ketersediaan informasi yang mudah dari kecamatan, penyediaan database yang memudahkan penyimpanan data, dan partisipasi masyarakat yang mulai meningkat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan PATEN bisa dideskripsikan efektif berdasarkan aspek: (1) Pencapaian Tujuan ditunjukkan dengan pelayanan administrasi menjadi lebih dekat, mudah, dan berkualitas; dan (2) Kepuasan Kelompok Sasaran ditunjukkan dengan minimnya keluhan dan masukan melalui layanan pengaduan. Pelaksanaan PATEN juga dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain: (1) Sumber Daya Aparatur dengan penempatan sesuai kemampuan dan keikutsertaan pegawai dalam pendidikan dan pelatihan teknis PATEN untuk menambah kapasitas kinerja; (2) Kesadaran Masyarakat, sebagian masyarakat mulai secara mandiri mengurus administrasi kependudukan dan aktif mencari informasi pelayanan yang ada di kecamatan, dan (3) Sarana dan Prasarana, sebagai penunjang pelaksanaan PATEN yang memadai.

Kata kunci: efektivitas, PATEN, pelayanan administrasi kependudukan, pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan

ABSTRACT

Rani Anova Dewi. D0112102. Effectiveness of Implementation Integrated Services District Administration (PATEN) in Distric Kutoarjo, Regency Purworejo. Thesis, Surakarta: Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2016.

We often found variety of complaints about bad administration services in many districts, whether licensing services or unlicensing services. The picture of administrative services are far from the form of ideal public services for citizen. Integrated Services District Administrative (PATENT) is a government improvement effort in order to make an effective administrative services in the district, especially on citizen administrative services such as Family Card, National Identity Card, and Birth Certificate. This study aimed to determine the effectiveness of the implementation of PATEN in District Kutoarjo views of aspects: (1) Achievement and (2) Satisfaction Target Group. Implementation of PATEN also affected by several factors, such as: (1) Human Resources, (2) Awareness People, and (3) Infrastructures.

This research is qualitative descriptive research. Data sources of this research uses interviews and documents of PATEN. Informant determining technique uses purposive technique. Technique of data validity uses data triangulation. Technique of the data analysis uses interactive analysis model.

The results of this research, shows that the implementation of PATEN in District Kutoarjo on the citizen administration services give good results within some differences with the administration services before, there are the easy availability of information from districts, providing a database which facilitates the storage of data, and public participation began to increase. The results showed that the implementation of PATEN are effective based on aspects: (1) Achievement shown by the administrative services to be closer, convenient, and have certain quality; and (2) Satisfaction Target Group shown by the lack of complaints and feedback through service complaints. The implemetation of PATEN also affected by several factors, among others: (1) Human Resources with appropriate placement capabilities and employee participation in education and technical training to increase the capacity PATEN performance; (2) Public Awareness, some people began to independently take care of population administration and actively seeking information existing services in the district, and (3) Infrastructures, as supporting the implementation of PATEN.

Keywords: effectiveness, PATEN, citizen administrative services, implementation of Integrated Administration Services in District